

Analisis Sistem Pengawasan Fasilitas oleh Unit Tata Terminal di Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan Kalimantan Utara

Nurellyna Marhani¹ Faiz Albana²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: nurellynamarhani@gmail.com¹

Abstrak

Terminal merupakan penghubung sistem transportasi darat dan transportasi udara yang menampung seluruh kegiatan proses keberangkatan mulai dari pemindahan penumpang hingga barang. Terminal penumpang harus mampu menampung kegiatan operasional serta harus memenuhi persyaratan keamanan dan keselamatan operasi. Selain turut andil dalam pemrosesan kegiatan yang ada, terjaminnya kenyamanan penumpang dalam penggunaan fasilitas juga merupakan hal penting. Pengawasan fasilitas dapat memberikan dampak besar bagi keselamatan serta kenyamanan pengguna jasa Bandar Udara. Pendekatan dengan metode kualitatif merupakan pendekatan yang akan diterapkan dalam penelitian ini. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan, menyelidiki, dan menemukan kualitas dari pengaruh yang tidak dapat dijelaskan, diukur ataupun digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Data yang diperoleh berupa hasil dari observasi penelitian yang bertempat di Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan, wawancara dengan petugas Unit Tata Terminal, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pengawasan fasilitas di Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan masih terdapat beberapa kendala yang dialami oleh petugas Unit Tata Terminal terutama dalam hal kordinasi dan kerja sama Unit Tata Terminal dengan unit lainnya yang dinilai akan berdampak kepada pelayanan kepuasan yang diberikan di Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan.

Kata Kunci: Pengawasan, Fasilitas, dan Unit Tata Terminal



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Menurut peraturan menteri perhubungan Nomor KM 20 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia mengenai Terminal Penumpang Bandar Udara sebagai standar wajib, semua bentuk bangunan yang menjadi penghubung sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang menampung kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya, pemrosesan penumpang datang berangkat ataupun transit dan transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dari dan ke pesawat udara. Terminal penumpang harus mampu menampung kegiatan operasional, administrasi dan komersial serta harus memenuhi persyaratan keamanan dan keselamatan operasi penerbangan, disamping persyaratan lain yang berkaitan dengan masalah bangunan. (Peraturan Menteri Perhubungan 2005)

Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan, sebagai salah satu satuan kerja di bawah Kementerian Perhubungan yang juga merupakan salah satu prasarana transportasi utama di Provinsi Kalimantan Utara (Kaltara), Unit Pengelola Bandar Udara (UPBU) Juwata secara berkesinambungan terus berupaya mengembangkan kapasitasnya untuk memenuhi kebutuhan transportasi serta menyokong pertumbuhan ekonomi anak negeri. Sektor pengawasan fasilitas bandara khususnya di Bandar udara juwata merupakan salah satu sektor penunjang terhadap kelancaran perekonomian juga bisa diartikan sebagai faktor penting di

dalam pembangunan serta kegiatan di bandara.kualitas suatu pelayanan merupakan salah satu yang menentukan suatu kepuasan penumpang atau konsumen. (Biro Komunikasi Dan Informasi Publik)

Bandara Internasional Juwata Tarakan mempunyai beberapa unit bagian diantaranya unit tata terminal dimana unit ini bertugas melakukan pengawasan di terminal mulai dari pengawasan fasilitas yang ada di terminal,melakukan monitoring,serta berkordinasi dengan unit-unit lain tentang hal-hal apa saja yang berkaitan dengan terminal bandara.Selain itu unit tata terminal juga turut andil dalam memastikan semua fasilitas yang ada di terminal Bandar Udara Juwata Tarakan berfungsi dengan baik.

Menurut pengamatan peneliti dilapangan pada waktu melaksanakan praktik kerja lapangan (PKL) salah satu contoh pengawasan yang dilakukan oleh unit tata terminal yaitu terkait pengecekan timbangan bagasi dengan tujuan untuk keselamatan penerbangan. Dijelaskan oleh salah satu petugas unit tata terminal terkait pentingnya pengecekan timbangan bagasi ini karena jika timbangan bagasi rusak atau terdapat selisih satu angka saja akan berdampak kepada keselamatan penerbangan tersebut dikarenakan kelebihan muatan angkut.

Dari uraian diatas bisa dipastikan bahwa pentingnya pengawasan guna meningkatkan pelayanan serta keselamatan penerbangan di suatu bandara sehingga tercapai tujuan yang telah ditetapkan dan juga penulis mendapatkan arahan dari pihak kantor UPBU juwata tarakan terkait unit tata terminal bahwasannya unit ini merupakan salah satu unit yang melayani pengguna jasa bandara dan juga merupakan unit terpenting yang ada di Bandara.

Berdasarkan latar belakang diatas sebagai rumusan masalah yang akan diteliti oleh peneliti adalah: Bagaimana sistem pengawasan fasilitas terminal serta kordinasi yang dilakukan oleh unit tata terminal di Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan. Apa saja kendala serta bagaimana solusi yang akan dilakukan oleh unit tata terminal. Tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui sistem pengawasan terminal oleh petugas unit tata terminal di Bandar Udara Internasional juwata Tarakan Kalimantan Utara dan untuk mengetahui permasalahan apa saja yang sering dihadapi petugas unit tata terminal dan upaya mengatasi masalah dalam melakukan pengawasan terminal di Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan Kalimantan Utara.

Penelitian yang Relevan

Tabel 1. Penelitian Relevan

| No | Nama Peneliti | Judul | Tahun | Hasil Penelitian |
|----|--|--|-------|---|
| 1 | Muhammad Reza Irawan, Anton Budiarto, dan Rudi Wiyanto | Analisis Kebutuhan Fasilitas Kantor Terminal Inspektur Kargo Terhadap Optimalisasi Pengawasan Terminal Kargo Di Bandar udara internasional Adisucipto Yogyakarta | 2019 | Pengaruh fasilitas kantor memiliki korelasi yang sangat kuat terhadap pengawasan,maka tidak adanya fasilitas kantor bagi unit terminal inspektur kargo dalam mengatasi masalah operasional di terminal kargo mengakibatkan pengguna jasa terminal kargo harus menunggu personel terminal inspektur kargo dalam waktu yang lama untuk berada di lokasi masalah untuk melakukan laporan dan menghubungi pihak terkait untuk mengatasi masalah yang teerjadi sehingga tidak optimalnyaterminal inspektur kargo dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa terminal kargo. |
| 2 | Wahyu Ramadhan | Sistem Pengawasan | 2020 | Berdasarkan hasil pembahasan tentang system pengawasan fasilitas bandara oleh unit tata |

| | | | | |
|---|------------------|---|------|---|
| | | Fasilitas Bandara Oleh Unit <i>Terminal Inspection Service</i> Pada PT Angkasa Pura (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru | | <i>terminal inspection service (TIS)</i> pada PT angkasa pura II maka dapat disimpulkan sistem pengawasan yang dilakukan terminal tentang standar pelayanan pengguna jasa Bandar udara dan SOP unit <i>Terminal Inspection Service</i> dilakukan secara berkala setiap harinya hal ini dilakukan untuk memastikan setiap fasilitas Bandar berfungsi dengan baik dan aman untuk digunakan agar tidak terjadi <i>Zero Accident</i> sesuai dengan prinsip bandara. |
| 3 | Melyssa Monangin | Peran Petugas AOLT (<i>Airport Operasional Landside & Terminal</i>) Dalam Pengawasan Fasilitas di Bandar Udara Internasional Yogyakarta pada masa <i>new normal</i> | 2021 | Hasil penelitian ini terdapatnya pelanggaran parkir kendaraan di area <i>dropzone</i> , kurangnya sistem pembagian tempat duduk di area ruang tunggu, Pemanduan e-HAC oleh petugas AOLT, penempatan <i>Trolley</i> yang kurang sesuai dan kerusakan <i>escalator</i> di area <i>mezzanine</i> . Petugas AOLT mempunyai peranan penting dalam melakukan penertiban terhadap pelanggaran yang terjadi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab berdasarkan standar operasional prosedur yang berlaku di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. |

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dimana Pendekatan tersebut dipilih untuk menganalisis sistem pengawasan oleh petugas Unit Tata Terminal di Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan. Sugiono (2012) mengemukakan pendapat mengenai metode kualitatif yakni suatu peneliitian yang berdasarkan filsafat *post positivisme* yang mana digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, disini posisi peneliti sebagai instrumen kunci kemudian teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisa data bersifat kualitatif dan hasil penelitian menekankan pada makna dibandingkan generalisasi. Jadi objek alamiah yang dimaksud oleh Sugiyono (2012) adalah objek yang tidak dimanipulasi atau yang terjadi apa adanya oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki objek, berada di objek, dan keluar dari objek tidak berubah atau sama jadi selama melakukan penelitian mengenai analisis system pengawasan di unit tata terminal Bandar udara Juwata Internasional Tarakan. Peneliti sama sekali tidak mengatur kondisi di tempat penelitian berlangsung maupun melakukan manipulasi terhadap variabel.

Subjek Penelitian

Afrizal (2014) dalam Andrean (2016) menyatakan bahwa subjek mampu memberikan informasi kepada peneliti baik tentang dirinya ataupun orang lain. Adapun subjek penelitian dalam penelitian ini adalah petugas Unit Tata Terminal Bandar Udara Juwata Internasioanl Tarakan yang berjumlah 3 orang dimana 1 merupakan penanggung jawab unit dan 2 lainnya merupakan petugas unit tata terminal.

Objek Penelitian

Meolong (2013) dalam Andrean (2016) menyatakan bahwa objek penelitian adalah sebagai suatu titik perhatian atau sejarah pada suatu penelitian. Dengan kata lain objek penelitian yang dijadikan sumber pengamatan dalam penelitian ini adalah fasilitas di Bandar Udara Internasioanal Juwata Tarakan.

Sumber Data

Sumber data dibagi menjadi 2 yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Dapat disimpulkan bahwa sumber data adalah faktor yang paling utama dan penting dalam mengumpulkan data untuk mengetahui darimana subjek data tersebut diperoleh. Berikut merupakan sumber data dalam penelitian ini:

1. Sumber Data Primer. Sugiyono (2018) sumber data primer adalah sebuah data yang langsung di dapatkan dari sumber dan diberikan kepada pengumpul data atau peneliti. Adapun pendapat menurut Sugiyono sumber data primer adalah wawancara dengan subjek penelitian baik secara observasi ataupun pengamatan langsung. Dalam penelitian ini yang menjadi data primer yaitu berupa observasi secara langsung, wawancara, dan dokumentasi dengan petugas di Unit Tata Terminal Bandar Udara Juwata Tarakan.
2. Sumber data sekunder. Sugiyono (2018) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* dan data ceklist harian Unit Tata Terminal Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Acuan instrumen pertanyaan yang digunakan peneliti bersumber dari beberapa referensi jurnal yang peneliti baca. Berikut ini adalah penjelasan mengenai metode pengumpulan data.

1. Metode Observasi. Observasi adalah kegiatan yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung di lapangan sehingga peneliti dapat mengetahui secara langsung mengenai sistem pengawasan petugas Unit Tata Terminal Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan. Peneliti datang ke lokasi penelitian dan menjadi salah satu orang yang melakukan aktivitas yang diteliti. Dengan demikian peneliti mendapatkan pengalaman secara langsung. Contohnya pada saat peneliti mengikuti jam kerja petugas di unit tata terminal Bandar Udara Juwata Tarakan. Aspek-aspek yang diamati dalam observasi dibuat berdasarkan indikator kinerja dari SOP pengawasan.
2. Wawancara. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan yang di wawancara (*interviewer*) untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan (Sugiyono, 2018). Wawancara yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan tujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih dan peneliti mencatat apa yang dikemukakan informan. Instrumen yang digunakan adalah wawancara dibuat berdasarkan indikator kinerja dan SOP pengawasan.
3. Dokumentasi. Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2018). Instrumen yang digunakan dalam mengumpulkan data melalui metode dokumentasi ini adalah peneliti sendiri. Sedangkan alat bantu yang peneliti gunakan dalam metode dokumentasi adalah berupa perekam gambar/foto.
4. Studi Kepustakaan. Menurut Sugiyono (2018), studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literature-

literatur ilmiah. Studi kepustakaan adalah cara mendapatkan suatu informasi dan data dari referensi yang berkaitan dengan masalah yang berkaitan dengan masalah yang menjadi pembahasan penulis pada penelitian ini, diantaranya jurnal ilmiah, artikel, dan dokumen lain. Data yang dipakai yaitu berupa data sekunder dan data primer.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sistem Pengawasan Fasilitas Oleh Unit Tata Terminal

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas Unit Tata terminal peneliti memperoleh beberapa data informasi bahwa Unit Tata Terminal merupakan salah satu unit di bawah tanggung jawab bidang pelayanan dan kerja sama (PKS). Unit tata terminal dibagi beberapa bagian satuan unit diantaranya ada penanganan penumpang dan cargo, informasi, serta hygiene dan sanitasi. Unit-unit ini juga tentunya saling bekerja sama dalam melakukan pelayanan di masing masing bidangnya memberikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan penumpang dan juga fasilitas yang ada.

Sistem Pengawasan yang dilakukan oleh Unit Tata terminal sendiri mengacu pada *standart operating procedure* (SOP) yang berlaku dan dilakukan secara berkala setiap harinya selama 2 jam sekali untuk memastikan setiap fasilitas bandara berfungsi dengan baik dan aman digunakan. Pengawasan dilakukan dengan pergantian shift sesuai dengan jadwal serta ketentuan waktu yang telah ditetapkan. Pengawasan yang dilakukan oleh Unit Tata Terminal juga harus berkordinasi dengan unit-unit lain yang terkait mengenai seluruh fasilitas yang ada di area terminal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan penanggung jawab dan beberapa petugas unit tata terminal serta observasi yang dilakukan langsung oleh penulis ditemukan bahwa sejauh ini sudah melakukan pengawasan dan pelayanan dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku yaitu melakukan pengawasan di terminal serta berkordinasi antar sesama petugas unit lain jika ditemukan beberapa kendala pada saat melakukan pengawasan fasilitas di area terminal, tujuannya agar setiap kerusakan yang ditemukan pada waktu melakukan pengawasan fasilitas segera mungkin dilaporkan ke unit-unit terkait agar perbaikan terhadap fasilitas tersebut segera dilaksanakan.

Pelaporan dilakukan dengan dokumentasi berupa foto kemudian di teruskan atau dikirim melalui via whatsapp grup kordinasi khusus unit terkait Seperti kasus yang pernah terjadi pada waktu peneliti melakukan observasi adanya kerusakan yang terjadi di terminal kedatangan tepatnya di area tempat pengambilan bagasi penumpang terdapat kerusakan plafon. Petugas unit tata terminal melakukan pelaporan kepada unit terkait yaitu unit bangunan dimana unit ini bertugas untuk menangani kerusakan fisik bangunan yang ada di terminal Bandar Udara Juwata Tarakan. Setelah melakukan pelaporan kepada unit terkait petugas unit tata terminal juga melakukan pelaporan tertulis di jurnal harian dan pelaporan kepada kepala seksi (Kasi) Unit Tata Terminal. Perbaikan kerusakan pada setiap fasilitas akan di monitor langsung oleh petugas Unit Tata Terminal selama perbaikan tersebut masi dilaksanakan hingga perbaikan selesai dilaksanakan.

Sebelum melakukan pengawasan di area terminal petugas unit tata terminal juga harus selalu berkordinasi dengan pihak perusahaan penerbangan atau unit informasi apabila ada keterlambatan atau pembatalan jadwal penerbangan hal ini bertujuan agar pengawasan bisa dilaksanakan sebelum waktu penerbangan tiba. Melakukan pengawasan terhadap konsesioneer sesuai dengan kontrak yang berlaku serta berkordinasi dengan pihak cleaning service dan sanitasi terkait masalah kebersihan lingkungan sekitar terminal mulai dari tempat parkir kendaraan, taman, public area hingga area keberangkatan dan kedatangan.

Setiap kedatangan penumpang penerbangan berjadwal telah di informasikan, petugas unit tata terminal juga turut serta melakukan pengawasan terhadap semua penumpang yang baru tiba di Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan yaitu dengan mendokumentasikan berupa hasil foto yang kemudian dilaporkan secara tertulis atau lewat chat grup. Tujuannya untuk memonitor bahwa setiap penumpang mematuhi prosedur yang telah ditetapkan hal ini dilakukan karena petugas unit tata terminal sesuai dengan SOP yang berlaku yaitu melakukan koordinasi dengan pihak *aviation security* untuk mengawasi penumpang yang ada di terminal. Seperti contoh kasus yang pernah terjadi bahwa ada penumpang pesawat yang baru tiba di bandara Juwata menerobos masuk ke pintu keluar melalui *Restricted Public Area* hal tersebut tentu melanggar peraturan yang ada karena setiap penumpang yang tiba harus keluar melalui pintu keluar kedatangan dan harus melalui pemeriksaan terlebih dahulu.

Uraian Kegiatan Harian Unit Tata Terminal

Petugas Unit Tata Terminal melakukan pengawasan fasilitas setiap harinya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan untuk memastikan bahwa seluruh fasilitas yang ada di terminal berfungsi dengan baik dan dapat digunakan dengan layak oleh pengguna jasa Bandar Udara. Untuk itu berikut beberapa uraian tugas harian yang dilakukan oleh petugas Unit Tata Terminal yaitu sebagai berikut:

1. Patroli kebersihan terminal per dua jam setiap hari. Petugas unit tata terminal bertugas untuk mengontrol kebersihan yang ada di area terminal mulai dari area lahan parker hingga area dalam terminal. Petugas Unit Tata terminal bekerja sama dengan tim *hygiene* dan sanitasi juga dibantu oleh para *cleaning service* dalam melakukan pembersihan daerah luar sekitar Bandar Udara hingga dalam terminal bandara.
2. Memantau ketersediaan air untuk penumpang di ruang tunggu. Petugas Unit Tata terminal menyediakan air isi ulang untuk penumpang yang sedang menunggu waktu keberangkatan di ruang tunggu untuk itu ketersediaan air isi ulang tersebut dipantau oleh petugas unit apabila ketersediannya sudah layak untuk diganti maka petugas unit tata terminal yang akan mengkonfirmasi.
3. Memantau kebersihan dan ketersediaan perlengkapan mushalla pria dan wanita. Melakukan pemantauan alat beribadah apakah masih layak digunakan atau tidak juga merupakan salah satu tugas yang harus dilakukan oleh petugas Unit Tata terminal apabila ada kerusakan atau alat shalat dinilai sudah tidak layak untuk digunakan maka petugas Unit Tata Terminal wajib melaporkan hal tersebut yang kemudian dari bidang unit akan mengganti alat perlengkapan beribadah baru.
4. Memantau kebersihan kafe dan *lounge*. Tanggung jawab memantau keadaan kafe dan *lounge* di Bandar Udara juga merupakan tugas dari Unit Tata Terminal. Petugas Unit mengecek apakah ada kerusakan yang terjadi atau pun permasalahan lainnya khususnya masalah kebersihan dikarenakan kafe yang terdapat di Bandar Udara Juwata tidak hanya berada di area luar terminal tetapi juga terdapat beberapa kafe dan *lounge* yang berada di dalam maka dari itu kebersihan akan selalu dipantau khususnya kafe area dalam terminal dikarenakan posisinya yang berdekatan langsung pada area ruang tunggu keberangkatan.
5. Memantau kebersihan ATM *gallery* dan keaktifan mesin ATM. Keaktifan mesin ATM yang terdapat di Bandar Udara Juwata juga masuk dalam pengawasan petugas unit hal ini dilakukan demi kenyamanan penumpang dalam menggunakan fasilitas di area terminal Bandar Udara.
6. Memantau suhu ruang check in suhu maksimal 22°C. Suhu ruangan yang ada di terminal harus memenuhi ketentuan yang berlaku dalam halnya suhu ruang yang terdapat di area

check in suhu maksimal yaitu sebesar 22°C. Petuga Unit Tata Terminal harus selalu memastikan bahwa suhu ruang sesuai.

Kendala Unit Tata Terminal

Dari hasil wawancara dengan beberapa petugas dan penanggung jawab Unit Tata Terminal ada beberapa kendala yang terjadi pada waktu dilakukannya pengawasan fasilitas di area terminal yaitu kurangnya kordinasi dan respon antar petugas unit tata terminal dengan unit lain yang terkait. Penanganan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Seperti yang telah dijelaskan oleh ibu Harumizan Sebagai penanggung jawab unit mengatakan bahwa jika terdapat beberapa kerusakan fasilitas penumpang dan hal tersebut harus cepat ditangani kemudian dikordinasikan terlebih dahulu dengan unit terkait tergantung dengan kerusakan yang ada namun respon yang diberikan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan hal tersebut akan menghambat perbaikan sehingga berdampak kepada pelayanan yang tidak bisa optimal.

Adapun Beberapa Cara yang Diambil Petugas Unit Tata Terminal Dalam Menghadapi Kendala atau Permasalahan Tersebut Diatas Yaitu Sebagai Berikut:

1. Meningkatkan komunikasi antar sesama petugas unit. Komunikasi merupakan hal penting dalam suatu organisasi dimana dengan adanya komunikasi yang terjalin dengan baik akan menghasilkan sebuah informasi yang terarah sehingga setiap unit mampu berkerja sama secara efektif dan juga efisien sehingga tercapai tujuan yang di inginkan. Menurut hasil wawancara dengan petugas Unit Tata Terminal komunikasi merupakan kunci utama dalam melakukan suatu pekerjaan khususnya kerja tim. Menurut ibu Harumizan sebagai penanggung jawab yang terpenting dalam melakukan kerjasama antar satu unit dengan unit yang lain kuncinya jangan bosan – bosan dalam hal berkomunikasi karena kita khususnya di bidang pelayanan umum harus memaksimalkan setiap pelayanan yang kita berikan kepada pengguna jasa atau penumpang itu sendiri.
2. Meningkatkan kerja sama dan kordinasi antar sesama unit. Jika komunikasi sudah mampu dijalankan dengan baik dan benar maka akan meningkatkan *Respect* bagi petugas unit dalam setiap masing-masing tanggung jawab yang sudah diberikan sehingga akan menghasilkan kerja sama serta kordinasi yang baik. Meningkatkan kordinasi dan kerja sama dalam sebuah organisasi tentu juga akan meningkatkan pelayanan petugas kepada pengguna jasa disamping meringankan pekerjaan satu sama lain kerja sama dan kordinasi juga mampu meningkatkan kepekaan petugas unit satu dengan yang lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas Unit Tata Terminal yaitu bapak Guruh menegaskan bahwa seluruh tugas yang sudah di tetapkan oleh SOP yang berlaku harus selalu di iringi dengan kordinasi satu unit dengan unit lain tanpa terkecuali hal tersebut dinilai mampu menjadikan suatu kerja sama antar unit menjadi optimal dan lebih terarah.
3. Mengadakan Rapat rutin sesama unit. Dengan melakukan rapat secara rutin bertujuan untuk mengevaluasi kendala-kendala atau permasalahan yang ditemukan pada waktu dilapangan apakah sudah terselesaikan dan terlaksana dengan baik atau belum. Jika masi ada permasalahan yang dinilai masi belum bisa di kordinasikan lebih lanjut maka dengan diadakannya rapat antar unit ini bisa saling menginformasikan hal-hal apa saja yang masih perlu untuk dievaluasi dan ditindaklanjuti. Menurut hasil wawancara dengan petugas Unit Tata Terminal yaitu bapak Gamal salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala yang ada yaitu dengan mengadakan rapat rutin sesama unit hai ini bertujuan untuk mengevaluasi pekerjaan antar unit dan membantu permasalahan yang berkaitan dengan fasilitas Bandar Udara atau pun permasalahan lain yang masi belum terselesaikan.

KESIMPULAN

Pengawasan terhadap fasilitas yang berada diterminal merupakan suatu hal yang penting untuk dilakukan hal ini berpengaruh terhadap pelayanan suatu Bandar udara kepada penumpang atau pengguna jasa. Sistem pengawasan fasilitas oleh unit tata terminal mengacu pada SOP yang berlaku. Petugas unit bertugas melakukan pengawasan rutin setiap hari setiap 2 jam sekali untuk mengecek seluruh fasilitas yang ada didalam terminal bertujuan untuk memastikan bahwa setiap fasilitas yang ada di dalam terminal bandara dapat digunakan dan berfungsi dengan baik. Seluruh pengawasan yang dilakukan oleh unit Tata Terminal tentu bekerja sama dengan pihak lain atau unit lain yang terkait sesuai dengan kerusakan yang ditemukan. Petugas Unit Tata terminal melakukan pengawasan fasilitas dan tugas harian telah sesuai dengan SOP yang berlaku hanya saja terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas Unit Tata Terminal yaitu diantaranya terkait kurangnya kordinasi atau komunikasi antar Unit Tata Terminal dengan unit lainnya hal ini dinilai akan berdampak buruk bagi pelayanan pengguna jasa

Saran: Penilaian berdasarkan hasil wawancara dengan penanggung jawab serta petugas mengenai pengawasan fasilitas oleh unit Tata Terminal Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan sudah baik dan menurut hasil observasi sudah sesuai dengan SOP yang berlaku sehingga perlu untuk dipertahankan dan ditingkatkan lagi untuk kedepannya. Untuk kendala-kendala pada saat melakukan pengawasan oleh Unit Tata Terminal seperti yang telah di paparkan mengenai kerusakan fasilitas yang ditemukan di lapangan kepada unit yang terkait segera untuk dilakukan pelaporan perbaikan agar meminimalisir kerusakan lainnya yang mungkin bisa saja terjadi sehingga waktu perbaikan selesai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Meningkatkan kordinasi sesama petugas unit agar seluruh kegiatan pengawasan yang ada diterminal dapat dilaksanakan dengan baik, efektif, dan juga efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrean, V. L. (2016). Perancangan Job Analysis Divisi Produksi Pada Perusahaan CV.Javas. *Performa: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* , 409.
- Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu,Fasilitas,Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kerata Api Di Stasiun Purwosari. 72-73
- Ardanan, A. A., dan Awan. (2022). Optimalisasi Pengawasan Petugas Unit Inspeksi Terminal Dalam Rangka Memenuhi Kualitas Pelayanan Kepada Pengguna Jasa Di Bandar Udara Tunggal Wulung Cilacap. *JUPUMI* , 87-94.
- Hamzah, R. (2014). Analisis Kapasitas Terminal Penumpang Bandara. *Radial - jurnal peradaban sains, rekayasa dan teknologi* , 74-75.
- Indonesia, M. P. (n.d.). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2019 Tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional. Diambil Dari Menteri Perhubungan Republik Indonesia
- Infiniferro, M. (2018, 05 4). Bagian-bagian Bandara Dan Fungsinya.
- Irawan, M. R., Budiarto, A., dan Wiyanto, R. (2019). Analisis Kebutuhan Fasilitas Kantor Terminal Inspektur Kargo Terhadap Optimalisasi Pengawasan Terminal Kargo Di Bandar Udara Adisucipto Yogyakarta.
- Monangin, M. (2021). Peran Petugas AOLT (Airport Operation Landside &Terminal) Dalam Pengawasan Fasilitas Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta Pada Masa New Normal.
- Publik, B. K. (2016, Desember 29). Bandara Juwata, Tekad Juwata Menyokong Pertumbuhan Ekonomi Warga Pertiwi.
- Ramadhan, W. (2020). Analisis Sistem Pengawasan Fasilitas Bandara Oleh Unit Tata Terminal Inspection Service Pada PT Angkasa Pura (persero) Kantor Cabang Pekanbaru.

- Rizalitaheer, A. S. (2021). Analisis Perkembangan Sistem Informasi Manajemen Untuk Dunia Pendidikan Dan Perusahaan. 2.
- Saiful, R. (2020). Analisis Pengawasan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Bupati Kabupaten Enrekang. 12.
- Siregar, M. H. (2017). Pengaruh Pengawasan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pdam Tirtanadi Pusat Sumatera Utara (Studi Kasus Di Pdam Tirtanadi Jl Sm Raja Medan). 1-2.
- Stevanus, J. (2014). Sistem Informasi Reservasi Rental Mobil Berbasis Web Pada CV. DN Rent And Tour's. 4.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulung, R., dan Ulfa, R. (2022). Analisis Peran Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) Terhadap Pengawasan Keselamatan Penerbangan Di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende Nusa Tenggara Timur.
- Udara, D. J. (2007, 01 3). Terminal. Diambil Dari Dikretorat Jendral Perhubungan Udara : <http://server-aplikasi.dephub.go.id/>
- Widiastuti, N. I., dan Susanto, R. (2014). Kajian Sistem Monitoring Dokumen Akreditasi Teknik Informatika . Majalah Ilmiah Unikom , 195-196.
- Yolandasari, M. B. (2020). Efektivitas Pembelajaran Daring Dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia Di Kelas II A Mi Unggulan Miftahul Huda Tumang Cepogo Boyolali. 30-31